

消費者支援かながわ NEWS

2018年
春号
第2号

特定非営利活動法人
消費者支援かながわ
〒233-0002
神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1
ゆめおおおかオフィスタワー5階
発行人 武井共夫



ゆめおおおかに新事務所誕生！

梅のつぼみもほころび始め、ようやく春の足音が近づいてきましたが、皆様におかれましては、いかがお過ごしでしょうか。

当法人も適格消費者団体の認定に向け、2月より新事務所へ移転いたしました。従来までは神奈川県生活協同組合連合会(県生協連)の事務所を間借りしていましたが、適格認定後の業務遂行を見据え、この度、横浜市経済局の皆様のご協力をお借りすることになりました。これも偏に関係者皆様のご尽力の賜物と思っております。この場をお借りしまして、厚く御礼申し上げます。

一日の乗降客が20万人を下らない県内でも有数のターミナルである上大岡駅から直結のゆめおおおかオフィスタワーの5階というアクセスも申し分のない立地にあり、また従来までとは異なり、継続性及び独立性を持った空間を確保することにより個人情報をはじめとする様々なデータを適切に管理しつつ業務を遂行することが可能となりました。今後は、横浜市経済局に加えて横浜市消費生活総合セ

ンターとも連携関係を構築し今まで以上に活発に活動することができればと考えています。

早速、皆様

からのご相談や情報提供に備えるべく年末年始及び祝休日を除く毎週月曜日・水曜日・金曜日の午後1時から4時まで新事務所に役職員が在籍しております。ご相談ごとあるいは情報提供などでご用がございましたらお気軽にお立ち寄りいただけましたら幸いです。

このニュースが皆様のお手元に届く頃には、今年度中の認定申請に向けての最終段階に差し掛かっていることと思います。従来にも増して、申入活動及び一般消費者に向けた啓発活動に注力し、横浜市内は勿論のこと県内においても、より良い消費生活を実現すべく消費者支援かながわ一同より一層、切磋

琢磨し、次回の発刊の際には、是非、皆様に認定取得という吉報をお伝えできればと思っております。引き続きご支援ご協力の程をよろしくお願ひ申し上げます。

〈事務局 司法書士 高木真治〉



2階エントランス受付ボードにてご確認ください



低層階のエレベータからどうぞ



最近の 申入れ活動

水の宅配サービス会社

商品の返品・交換について受領後8日以内の連絡と配送時のままの状態を条件とする条項、ウォーターサーバー購入代金完済前の契約終了について利用者はサーバーを返還する義務がある一方で残債務は減額されないとする条項、事業者のサービスを提供できなかった理由が監督官庁等による行政指導による場合等にも事業者側の履行責任及び損害賠償責任を免除する条項、事業者側の債務不履行による損害賠償を通常損害に限定する条項、事業者側の債務不履行による損害賠償義務を利用者の利用代金の3か月分に限定する条項のそれぞれについて、消費者契約法違反を理由に条項の使用停止及び規約からの削除ないし文言の訂正を求める申し入れを行った。

また、サーバー利用者の義務、契約解除の可否、契約終了後の利用者の義務など、内容が不明確な条項については、具体的な内容等につき問い合わせを行った。

現在のところ事業者からは、内容を検討の上、追って回答をしたい旨の返答がなされている。

〈検討委員会 弁護士 加藤武夫〉

短期不動産賃貸借会社

キャンセル料が平均的な損害を超えていると思われる条項、賃借人の承諾なく通知のみで立入りができるとする条項、信頼関係の破壊がないにも関わらず無催告解除できるとした条項、信頼関係を破壊する事由には該当しないはずの後見開始や破産手続等を解除原因とする条項、残置物について自力救済を認める条項、賃貸人側の損害賠償責任を免除する条項に対して申し入れを行うとともに、内容が不明瞭であった原状回復に関する条項や立退料等を請求できないとする条項、運用次第では消費者の不利益に繋がりうる違約金等に関する条項について、具体的な内容及び運用について問い合わせを行った。

問い合わせに対する回答がなされるとともに一部につき改善するとの回答がなされたものの、一部改善には応じられないとの回答もなされた。そこで、事業者の主張・反論や不十分な説明に対して、当団体の主張を補充した上で再度の申し入れを行い、概ね当団体の申し入れ内容に添った形での改善に応じる旨の回答を受けた。その後、当該申し入れに従った約款の改善がなされた。

〈検討委員会 弁護士 満松和憲〉

最近の
消費者
トラブル

悪質化する訪問販売・訪問買取



事例1

76歳で独り暮らしの母宅を訪ねたところ、一週間前に来訪した業者と複数の高額な契約をしたことを知った。詳細を聞いたところ、「市役所に頼まれてご近所一帯のパイプクリーニングを実施している。一軒でも抜けると『詰まり』が発生するから困る」と言うので2万7000円でパイプクリーニングをしてもらった。クリーニング終了後、「工事中に気が付いた。床下基礎補強工事が必要な状態だ」と言われ53万4600円の工事も依頼。工事後、「1階部分の雨樋の交換が必要」と説明され、言われるままに64万8000円で交換もしてもらったという。全て工事は完了し、総額約121万円を現金で支払済だった。ご近所に聞いてみたところ『市役所の話』は嘘とわかり、本当に必要な工事だったのかも疑わしい。また、知り合いの業者によれば、補強工事も雨樋工事も料金が高すぎると言う。クーリング・オフしたいが、母が業者に嫌がらせを受けるのではないかと不安だ。

消費者へのアドバイス

- ◆「ご近所の屋根工事中にお宅の屋根の瓦がずれているのが見えた。ついでだから無料で点検してあげましょう」と業者が訪ねてきた。「親切な業者だ。断っては悪い」と思って点検を依頼すると、点検後「このままでは雨漏りで家全体が傷む」と言われ『高額屋根工事』の契約をさせられるケースも多くあります。
- ◆突然、訪問してきた業者の話をもみこみせず、市役所に確認する／工事中の近所の家を探す／家を建てた大工やハウスメーカーに相談する、などをまず心がけましょう。
- ◆また数社から見積りをとり、内容・金額を比較検討することも重要です。
- ◆その場・その日に契約しない！を基本にしましょう。

事例2

リサイクルショップを営業していると名乗る女性から「不用になった衣類を買い取りたい」と電話があり、来訪を約束した。今日、来訪した男性の業者は準備しておいた不用品類には目もくれず、「貴金属はないか」と言ってずかずかと家に上がり込み、勝手にタンスを開けて「このダイヤなら1万円引き取る」と言って、1万円を置いて指輪を持って帰ってしまった。とても止められなかった。母の形見の大事な指輪を返して欲しい。

消費者へのアドバイス

- ◆【訪問販売】と共に【訪問買取】の相談も多くあります。
- ◆『不用品を買い取る』との名目ですが、『貴金属の強引な買取』が実態です。
- ◆【訪問買取】の相談が急増し、2013年2月『特定商取引法』が改正され、不招請勧誘の禁止、書面の交付、(消費者からの)引渡しの拒絶、クーリング・オフなどの規制強化がされました。
- ◆不招請勧誘が禁止された後も、『突然の訪問』や『事前の電話で了承した以外の物品』の買取りを行うなど、5年経過した現在も違法・強引な訪問買取の相談が後を絶ちません。
- ◆「とても止められなかった」という声もよく聞きます。『引渡しの拒絶』を行使するのはかなり難しいことです。
- ◆クーリング・オフを行使しても、「既に転売した」「金は溶かしてしまった」などの回答で原状回復が困難な場合や、戻された場合も『自分のダイヤ』か『別の価値の低いダイヤ』か真偽は分からず、本当の解決には至らない場合もあります。

問題点

- ① 事例1 から、悪質業者は兼訪問販売を断れる人兼パイプクリーニング2万円程度の勧誘以外は断れる人兼次々と断れないまま高額契約をしてしまう人、など消費者の性格や状況を判断しながら再勧誘を仕掛けてきているのが垣間見えます。
- ②「クーリング・オフ手続きをしましょう」と助言した際、「相手業者から嫌がらせや怖い思いをさせられることはありませんか」という声もよく聞かれます。安全な自宅での平穏な生活の中で、突然受けた『訪問販売・訪問買取業者による怖い思い』がどのようなものであったのか。消費者の心理を鮮明に伝える言葉と受け取れます。
- ③消費者を守る『実効性のある規制』の導入や『訪問販売お断りステッカー』の活用が強く望まれます。

活動委員会報告

消費者被害防止の始まりは、一人ひとりの消費者が、世の中の「おかしいこと」に気づくことだと思います。毎日を漫然と過ごしていても「気づき」は生まれません。私たち活動委員会は、日々「これっておかしくない？」を見つけるために学び、活動しています。

そんな活動の中で、私たちの生活の中にあふれている広告の中から、おかしい広告、誤解を招く広告などを見つける目を養うために、学習会を企画しました。

ともに学び、世の中の「おかしいこと」を見つけて、消費者被害防止に努めましょう。

〈事務局 司法書士 松井弘子〉

広告を見る目を養おう！

講師：公益社団法人日本広告審査機構
(JARO) 審査部 山手織子さん

日時：2018年3月6日(火)

13時45分～15時30分

場所：かながわ県民センター

2階ホール

2018年神奈川県消費者のつどい

第一分科会

*参加希望の方、予約は不要

あなたも 消費者支援かながわ

の会員になって、ともに活動しませんか

	年会費 ※それぞれ1口以上	役割	総会での 議決権
正会員	[個人1口] 3,000円	積極的に 関与し 活動を推進	あり (1人1議決権 1団体1議決権)
	[団体1口] 10,000円		
賛助会員	[個人1口] 3,000円	目的に 賛同し 活動を支援	なし
	[団体1口] 10,000円		

お問合せ先

特定非営利活動法人

消費者支援かながわ

〒233-0002 神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1

ゆめおおおかオフィスタワー5階

[E-mail] infosien@ss-kanagawa.org

[URL] <http://www.ss-kanagawa.org>

TEL 045-349-9729

FAX 045-349-9267

編 ■ 集 ■ 後 ■ 記

創刊号から約半年が過ぎ、当法人は適格消費者団体の認定を受けるべく、本紙でご紹介した事務所の移転のほか、業務規程の制定など様々な準備をしています。

昨年12月、神奈川県消費生活条例の改正に関し、ステッカー等により訪問販売を拒絶する意思表示している世帯への訪問を禁止する規定を新設することについて、パブリックコメントの多数意見を反映せず、改正案に盛り込まない方針である旨を神奈川県知事が県議会において答弁しましたが、引き続き同規定が早期に新設されることが望まれます。

そして、本年1月8日、横浜・八王子で、成人式に着る振り袖が届かないという衝撃的な事件が発生しました。新成人の一生に一度のイベントを台無しにした業者の行為は到底許されません。数年先の成人式に着る振り袖等を購入又はレンタルするという契約をし、高額な料金を前払いするという一方で、来年、再来年、新成人になる方も被害者になっているようです。前払いの契約自体、法律に違反しているわけではありませんが、前払いにより消費者が全てのリスクを負わなければならないのは一目瞭然であり、消費者保護の観点から契約のあり方を見直すことが必要であると思います。

次号は、秋頃に発行予定です。今後ともよろしくお願いいたします。

〈理事 司法書士 古屋貴弘〉